

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKTA KELAHIRAN
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL
PEMERINTAH KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

RADIANSYA YULIANTO
0341010016

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2011

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Peneliti Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan	11
2.2.1.1 Bentuk Pelayanan	12
2.2.1.2 Faktor Pendukung Pelayanan	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.2.3 Konsep Manajemen Pelayanan Prima	25

2.2.4	Prinsip Pelayanan Publik	27
2.2.5	Asas Pelayanan Publik	29
2.3	Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Fokus Penelitian	34
3.3	Situs Penelitian	37
3.4	Sumber Data	38
3.5	Pengumpulan Data	39
3.6	Analisis Data	42
3.7	Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.1.1	Gambaran Umum Obyek	46
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	47
4.1.3	Stuktur Organisasi pada koantor Catatan Sipil Kota surabaya	48
4.1.4	Komposisi Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya	60
4.1.5	Sarana dan Prasarana	64

4.1.6	Prosedur pembuatan akta kelahiran pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	67
4.1.7	Jumlah Pemohon Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2008 – 2011	69
4.2	Hasil Penelitian	70
4.2.1	Kesederhanaan	70
4.2.2	Kejelasan	73
4.2.3	Kepastian Waktu	76
4.2.4	Akurasi	78
4.2.5	Keamanan	79
4.2.6	Tanggung Jawab	81
4.2.7	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	83
4.2.8	Kemudahan Akses	91
4.2.9	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	94
4.2.10	Kenyamanan	95
4.3	Pembahasan	99
4.3.1	Kesederhanaan	101
4.3.2	Kejelasan	102
4.3.3	Kepastian Waktu	103
4.3.4	Akurasi	103

4.3.5	Keamanan	104
4.3.6	Tanggung Jawab	105
4.3.7	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	106
4.3.8	Kemudahan Akses	107
4.3.9	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	108
4.3.10	Kenyamanan	109
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	111
5.2	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....		116
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Kerangka Berpikir	32
Gambar	4.1	Struktur Organisasi	50
Gaambar	4.2	Prosedur Persyaratan Pengurusan akta Kelahiran	67
Gambar	4.3	Pemeriksaan kelengkapan persyaratan	75
Gambar	4.4	Loket Pelayanan	84
Gambar	4.5	Papan Informasi	88
Gambar	4.6	Sarana Pendukung	89
Gambar	4.7	Papan Petunjuk Lokasi	92
Gambar	4.8	Ruang Tunggu	97
Gambar	4.9	Kebersihan Kantor	99

DAFTAR TABEL

Tabel	4.1	Komposisi pegawai berdasarkan jenis kelamin	60
Tabel	4.2	Komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan	61
Tabel	4.3	Komposisi pegawai berdasarkan pangkat / golongan	62
Tabel	4.4	Komposisi pegawai berdasarkan tingkat usia	63
Tabel	4.5	Komposisi pegawai berdasarkan agama	64
Tabel	4.6	Daftar loket di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya	65
Tabel	4.7	Fasilitas gedung / kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya	65
Tabel	4.8	Fasilitas umum pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya	66
Tabel	4.9	Fasilitas khusus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya	67
Tabel	4.10	Jumlah pemohon akta kelahiran Tahun 2008 – 2011	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Kutipan Akta Kelahiran
Lampiran 3	Formulir Pelaporan Kelahiran
Lampiran 4	Lembar Disposisi Surat Masuk
Lampiran 5	Surat Keterangan Kelahiran
Lampiran 6	Biodata Penduduk WNI
Lampiran 7	Akta Nikah
Lampiran 8	Kartu Tanda Penduduk Orang Tua dan Saksi
Lampiran 9	Tanda Pengambilan Akta Kelahiran

ABSTRAKSI

RADIANSYA YULIANTO, Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya, Skripsi, 2011

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang Kualitas pelayanan Administrasi di Kantor Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yang meneliti hanya satu variabel tentang kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan pihak karyawan, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan melalui wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dengan melalui arsip-arsip (dokumentasi).

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi : Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan Kesopanan, Keramahan serta Kenyamanan.

Hasil dari penelitian di Kantor Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya mengenai kualitas pelayanan administrasi akta kelahiran berdasarkan dimensi kualitas yang terdiri dari : Kesederhanaan yang meliputi : prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, proses pengurusan yang mudah dan dapat dipahami. pemohon menyatakan sudah jelas dan mudah dipahami. Kejelasan yang meliputi : kejelasan syarat-syarat tentang pengurusan akta kelahiran. Sebagian besar pemohon sudah cukup jelas dengan syarat-syarat yang diajukan. Kepastian Waktu yang meliputi : kepastian waktu penyelesaian akta kelahiran. Menurut sebagian besar pemohon belum baik karena tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Akurasi yang meliputi : apakah produk pelayanan publik (akta kelahiran) dapat diterima dengan benar. Pemohon menyatakan sudah dapat diterima dengan baik karena sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat di pertanggung jawabkan. Keamanan yang meliputi : Keterkaitan keamanan dengan proses dan produk pelayanan. Sebagian besar pemohon menyatakan sudah cukup baik dan ada kepastian hukum. Tanggung Jawab yang meliputi : bagaimana respon atau daya tanggap pegawai terhadap pemohon akta kelahiran yang membutuhkan bantuan. Sebagian besar pemohon menyatakan bahwa daya tanggap pegawai dalam memberi bantuan kepada pemohon akta kelahiran sudah cukup baik, dan mengenai tindakan pegawai dalam menghadapi keluhan dari pemohon juga sudah cukup baik. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang meliputi : Kondisi sarana dan prasarana, alat panggil, papan informasi, sarana pendukung. Sebagian pemohon menyatakan sudah cukup baik serta sudah tersedianya sarana teknologi Telekomunikasi dan Informatika (TELEMATIKA). Kemudahan Akses yang meliputi : kemudahan akses dan ketersediaan lokasi pelayanan yang strategis, kemudahan akses dalam website. Pemohon menyatakan sudah cukup baik walaupun lokasi pelayanan tidak berada di tengah kota tetapi masih mudah di jangkau oleh masyarakat, mengenai website

pemohon menyatakan sangat membantu dalam mencari informasi tentang kependudukan. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan yang meliputi : kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan pegawai dalam melayani proses pengurusan akta kelahiran. Pemohon menyatakan sudah baik karena pegawai sudah sopan dan ramah terhadap semua pemoho khususnya akta kelahiran. Kenyamanan yang meliputi : ketersediaan ruang tunggu dan fasilitas yang mendukung, kebersihan kantor. Sebagian besar pemohon menyatakan sudah baik hanya saja perlu ditambah kursi karena masih adanya pemohon yang berdiri tidak mendapatkan kursi dan untuk sarana pendukung pemohon sudah cukup puas karena disediakannya fasilitas pendukung seperti ruang merokok, ruang ibu menyusui, toolet dll, untuk kebersihan kantor juga sudah cukup baik karena setiap pagi di sediakan petugas untuk membersihkan kantor.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi dan lembaga mempunyai beberapa tahapan perkembangan yang berbeda sehingga hanya organisasi dan lembaga yang tangguh dan cepat tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi dan ilmu pengetahuan yang akan terus bertahan. Seperti halnya Pemerintah Kota Surabaya sebagai salah satu lembaga non profit milik pemerintah yang berusaha terus maju, berkembang dan selalu tanggap terhadap perubahan jaman dengan meningkatkan penyelenggaraan tata pemerintahan kota yang baik melalui berbagai kebijakan, strategi dan aktivitas berkualitas bagi masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya yang merupakan bagian dari organisasi pemerintahan Republik Indonesia mempunyai struktur pemerintahan Negara dari tingkat paling tinggi yakni presiden hingga tingkat paling rendah yakni Rukun Warga dan Rukun Tetangga. Negara dibentuk oleh sekumpulan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan publik anggotanya sehingga pelayanan publik adalah kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah di setiap jenjang pemerintahan dan setiap jenis layanan publik. Sebagai sebuah kewajiban maka sudah semestinya setiap aparat negara memberikan pelayanan publik yang terbaik.

Tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan layanan publik menjadi makin kuat dan tak terhindarkan seiring dengan terjadinya reformasi politik yang telah mendorong masyarakat menjadi lebih kritis dan semakin sadar akan haknya untuk

memperoleh tata pemerintahan yang lebih baik. Semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di masa sekarang, komitmen Negara untuk memberikan pelayanan publik yang memadai terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dari pemenuhan hak asasi manusia dan warga negaranya.

Menurut Moenir (2002; 26) pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mengingat akan pentingnya peran layanan dalam suatu organisasi maka setiap organisasi publik terutama yang berkaitan dan berhadapan langsung dengan masyarakat hendaknya perlu selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan menurut Kotler (1992; 220) adalah suatu derajat atau tingkat kesempurnaan dari suatu barang atau jasa pelayanan yang diberikan kepada seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan atau melebihi harapannya. Hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan yaitu mencapai kepuasan yang maksimal. Pelayanan dan kepuasan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena dengan adanya kepuasan maka pihak yang terkait dapat saling mengoreksi mengenai pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik atau buruk.

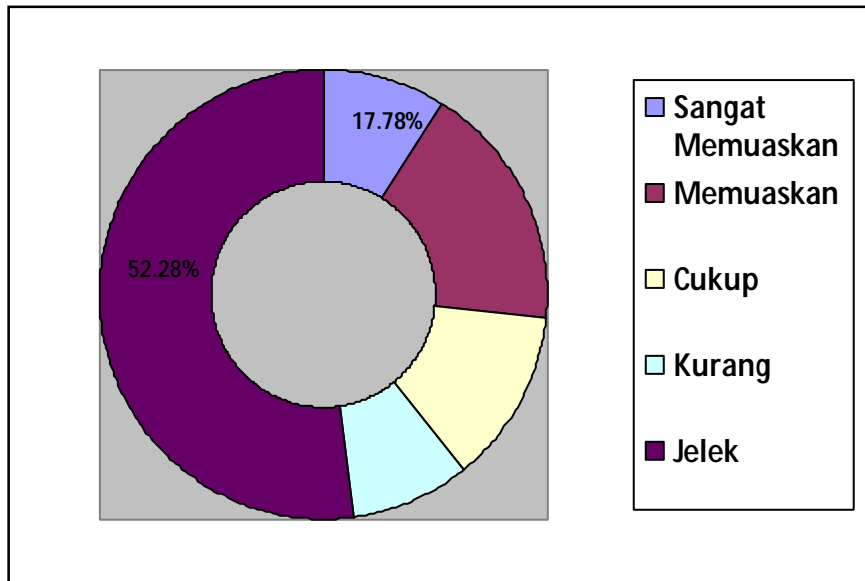
Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Salah satu pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya adalah pelayanan pencatatan kelahiran (kutipan akta kelahiran). Menurut Peraturan Walikota Surabaya no 42 tahun 2007, akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran adalah surat bukti adanya pelaporan tentang kelahiran bayi dalam keadaan hidup.

Saat ini, masyarakat mulai tidak sabar dan semakin cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya mengalami penurunan. Pelayanan publik bahkan dinilai lebih buruk dari pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Mengacu pada teori Zeithaml (1990) tentang kualitas layanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan yang terjadi antara harapan konsumen dengan persepsi layanan yang sesungguhnya maka banyak harapan untuk mendapatkan layanan yang memuaskan dari instansi pemerintah belum terwujud. Munculnya kesenjangan kualitas layanan antara harapan konsumen dengan persepsi layanan

yang sesungguhnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya dapat dilihat pada gambar berikut :



Sumber : Jawa Pos, 15 Mei 2011

Gambar di atas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya belum memberikan layanan yang baik dan memuaskan. Seperti yang diungkapkan ibu Kris yang akan mengambil hasil akte kelahiran anaknya setelah sebulan menunggu, menemui adanya kekeliruan dalam hasil pencetakan nama dan harus dibenahi kembali untuk 10 hari mendatang. (www.extremmepoint.com)

Pengalaman dari ibu Kris menunjukkan bahwa pembuatan akta kelahiran membutuhkan waktu sebulan dari waktu 6 hari yang dibutuhkan. Hal ini dapat terjadi karena tingginya permintaan akte kelahiran yang tidak terlepas dari kemungkinan rencana pemberlakuan Perda No 2 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk). Setelah perda berlaku resmi, sanksi yang termuat di dalamnya juga akan diterapkan, diantaranya adalah keterlambatan pengurusan akte kelahiran akan dikenakan denda Rp 50.000,00 hingga Rp

1.000.000,00. Untuk keterlambatan lebih dari setahun, diharuskan membawa surat penetapan dari Pengadilan Negeri .

Di dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang sebenarnya hanya membutuhkan waktu 6 hari, ternyata ditemukan bukti keterlambatan proses pengurusan akta kelahiran yaitu 31 hari atau 1 bulan.(bukti pengambilan akta kelahiran terlampir).

Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan padahal seharusnya pemerintahan merupakan pelayan masyarakat yang hadir untuk melayani dan mengatur masyarakat secara adil dan merata.

Dari uraian di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan administrasi akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain yang langsung, sedangkan pelayanan public adalah pembelian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Mengingat akan pentingnya peran layanan dalam suatu organisasi maka kiranya setiap organisasi publik terutama yang langsung berurusan dan berhadapan dengan publik, perlu untuk senantiasa memperbaiki kualitas pelayanannya.

Berkaitan dengan uraian di atas, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan melatih berpikir secara sistematis, serta menambah wawasan tentang pelayanan publik di kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya

2. Bagi Instansi

Diharapkan menjadi sumbang saran atau masukan pengetahuan dan informasi yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan atau landasan dalam setiap memberika pelayanan publik di Kota Surabaya

3. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi di perpustakaan pusat pada umumnya dan jurusan pada khususnya.

Dapat digunakan untuk membantu memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi penelitian yang akan datang yang berhubungan dengan pelayanan publik.